

 <p>E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA Nos inspira cuidar tu vida</p>	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 1 de 20

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO



E.S.E. HOSPITAL
NUESTRA SEÑORA DE
LA CANDELARIA
Nos inspira cuidar tu vida

GUARNE

	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 2 de 20

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
GLOSARIO DE TÉRMINOS	4
1. Del Origen y la Naturaleza Institucional.....	6
2. Del Direccionamiento Estratégico	6
3. De los Valores, Principios Éticos de los servidores públicos y de Gestión como entidad pública.....	9
4. De la interacción con grupos de Interés.....	9
5. De la Responsabilidad Social Empresarial.....	11
6. De las Políticas, procesos y características de buen gobierno para la Gestión Institucional	14
7. Del Conflicto de Intereses	17
8. Control de Gestión	18
9. Mecanismos de difusión y socialización del Código de Ética y Buen Gobierno.....	19

	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 3 de 20

INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el Código de Ética y Buen Gobierno de la ESE Hospital Nuestra Señora de la Candelaria, el cual contiene los principios, valores y prácticas con los que el Hospital busca preservar la ética empresarial, garantizar la transparencia de su gestión, administrar sus recursos, reconocer y respetar los derechos de los pacientes y partes interesadas. Así mismo, se incluyen los mecanismos de gobierno, conducta e información de la empresa con el fin de asegurar la confianza sobre su gestión y facilitar el logro de los objetivos gerenciales de supervivencia, crecimiento y desarrollo.

Las prácticas de Ética y Buen Gobierno descritas en este Código, complementan y definen parámetros de actuación de la Junta Directiva, del Gerente, del Equipo Directivo y de los servidores públicos del Hospital, así como los mecanismos para la verificación de su cumplimiento. Este código rige y dirige la autorregulación ética y de actuación de todos los servidores y colaboradores del hospital y sus dependencias en busca de la excelencia en la atención de nuestros pacientes, familiares y usuarios; su sustento legal está plasmado en la ley 1122 del año 2007, en la circular instructiva No. 045 del año 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud y en los criterios necesarios para lograr altos estándares de acreditación en salud a nivel nacional e internacional.

La adopción por convicción que el Hospital y su grupo de colaboradores realiza de este Código de Ética y Buen Gobierno, tiene como propósito generar confianza en la población con respecto a los servicios de salud que aquí se prestan y se convierte en referente de los procesos y del servicio público que día a día presta el Hospital a la población de Guarne.

	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 4 de 20

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Modelo de Código de Buena gestión para la Empresa, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el texto:

Administrar: Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes.

Código de Buena gestión: disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de la Empresa, con el fin de generar confianza en los públicos internos y externos hacia el ente estatal.

Código de Ética: documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los Principios, Valores y Directrices que en coherencia con el Código de Buena gestión, todo servidor público de la Empresa debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

Comité de Ética: instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética para la Empresa, encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía, por parte de todos los servidores públicos de la E.S.E, además de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del Código de Buena gestión y el facultado en el tema de la prevención y manejo de los conflictos de interés dentro de la Institución.

Conflicto de Interés: situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

Gestionar: Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o un objetivo.

Gobernabilidad: conjunto de condiciones que hacen factible a un gobernante o director el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de: a). Su *competencia e idoneidad* para administrar la entidad en el logro de los objetivos estratégicos –eficiencia-; b). El *cumplimiento de principios y valores éticos* y la priorización del interés general sobre el particular –integridad-; y c). La *comunicación* para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos –transparencia.

	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 5 de 20

Gobierno Corporativo: manera en que las entidades son dirigidas, mejorando su funcionamiento interna y externamente, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante sus grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional.

Grupos de Interés: personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

Misión: definición del quehacer de la entidad. Está determinado en las normas que la regulan y se ajusta de acuerdo a las características de cada ente público.

Modelo Estándar de Control Interno –MECI-: modelo establecido por el Estado para sus entidades mediante el Decreto No. 1599 de 2005. Proporciona una estructura para el control a la estrategia, a la gestión y a la evaluación, con el propósito de mejorar el desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces.

Políticas: directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de Actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

Principios Éticos: creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben.

Rendición de Cuentas: deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.

Riesgos: posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

Transparencia: principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

Valor Ético: forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.

 <p>E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA Nos inspira cuidar tu vida</p>	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 6 de 20

Visión: establece el deber ser de la entidad pública en un horizonte de tiempo, desarrolla la misión del ente e incluye el plan de gobierno de su dirigente, que luego se traduce en el plan de desarrollo de la entidad.

1. Del Origen y la Naturaleza Institucional

La Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora de La Candelaria es fundada el 9 de noviembre de 1963 como sala Materno Infantil Enfermeras de Antioquia, institución anexa al puesto de Salud, tiene su origen por acto de voluntad de particulares. El 16 de junio de 1964 obtiene su Personería Jurídica como Hospital Enfermeras de Antioquia por Resolución 092 emanada de la Gobernación de Antioquia, luego el 29 de septiembre de 1965 le es otorgada por la Dirección Seccional de Salud de Antioquia la autorización sanitaria de funcionamiento No. 2231.

En 1975 por el Artículo 8º del decreto 356 se le declara entidad adscrita al Ministerio de Salud. El 29 de septiembre de 1977 por la Resolución No. 6550 el Ministerio de Salud la define como unidad operativa de salud a nivel local.

El 16 de diciembre de 1994 se define la Naturaleza Jurídica del Hospital Enfermeras de Antioquia como entidad de derecho público por medio de la Ordenanza Departamental No. 044. Con base en ella, el 12 de marzo de 1995 por el Acuerdo No. 009 del Honorable Concejo Municipal la reestructura como una Empresa Social del Estado con categoría especial de entidad pública y se le denomina ESE Hospital enfermeras de Antioquia. El 17 de marzo de 1996 por el Acuerdo no. 043 emanado por el Honorable Concejo Municipal cambia su razón social por Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora de la Candelaria.

2. Del Direccionamiento Estratégico

MISIÓN:

“Somos un hospital público que presta servicios de salud de baja complejidad con pertinencia, seguridad, humanización y responsabilidad social. Contribuimos al bienestar y la satisfacción de las necesidades de la población, cuidando su vida con un equipo humano comprometido con la calidad, la innovación y el mejoramiento continuo”

VISIÓN:

Para 2019 seremos un Hospital líder en atención centrada en el SER HUMANO, caracterizado por la innovación en promoción de la salud, prevención de la enfermedad responsabilidad social y por ser generador de bienestar en los usuarios, colaboradores y el entorno

OBJETIVOS INSTITUCIONALES:

OBJETIVO GENERAL

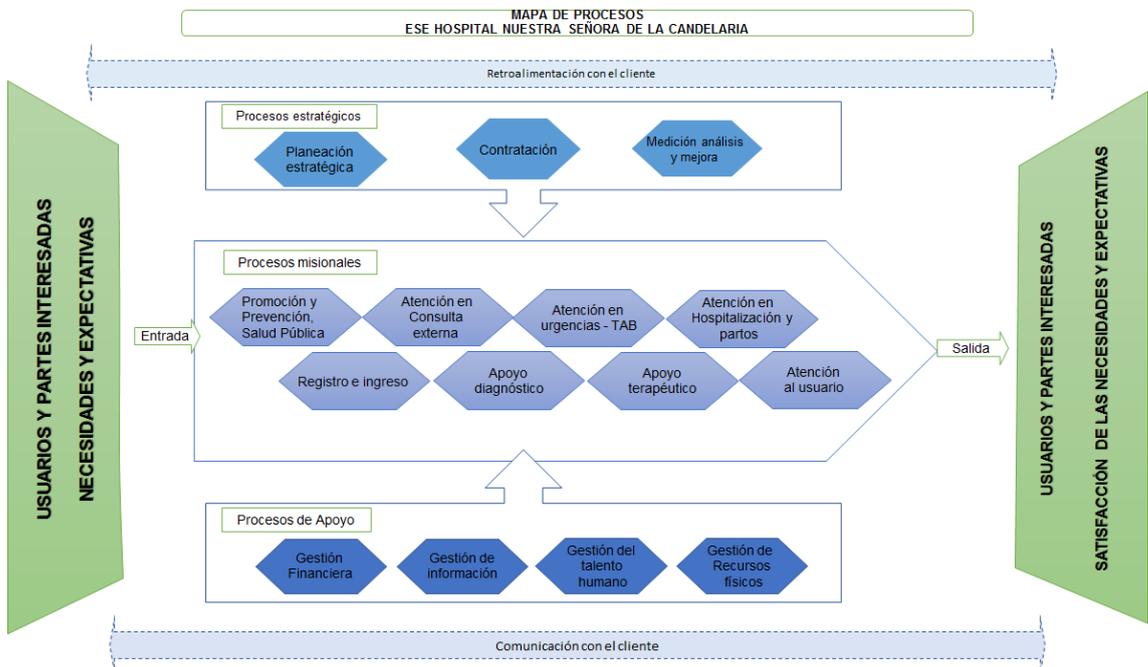
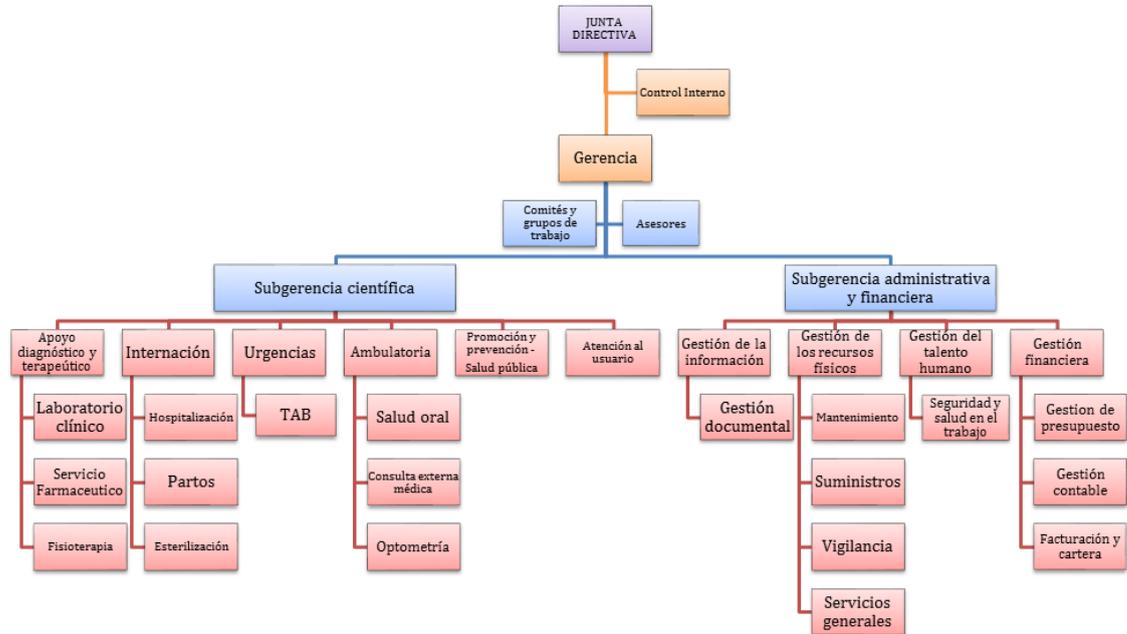
	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 7 de 20

Orientar la gestión hacia el crecimiento empresarial y el reconocimiento institucional como entidad prestadora de servicios de salud, enmarcados en la calidad del servicio y la atención humanizada y segura, centrada en el ser humano y su familia, a través de la utilización responsable de los recursos y la orientación de sus esfuerzos hacia el mejoramiento continuo

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Brindar mejores servicios de salud innovadores, seguros y humanizados, haciendo énfasis en la promoción y la prevención, favoreciendo la accesibilidad, la oportunidad y la cobertura de la población; logrando la satisfacción del usuario y su familia.
2. Ubicar a la institución en un importante nivel de desarrollo, mediante un adecuado sistema de información que permita la toma de decisiones; con una gerencia ágil, dinámica y abierta a los retos del mercado de la salud, y disponiendo de una sostenible estructura financiera que soporte integralmente el sistema de gestión y proyecte la institución hacia el alcance de su visión
3. Garantizar un talento humano competente, satisfecho y comprometido, que refleje en su labor el crecimiento personal y profesional desde la humanización, como parte fundamental del mejoramiento continuo empresarial.
4. Integrar a la comunidad en los procesos asistenciales y administrativos, empoderándola y haciéndola partícipe y responsable de los hechos y decisiones empresariales, convirtiéndola en garante y defensora de la institución en todos los ámbitos.
5. Desarrollar un conjunto de intervenciones integrales que le permitan al hospital desde el mejoramiento de los procesos y la adecuación de la infraestructura, optimizar los recursos de modo que se mejore la prestación de los servicios y se garantice la seguridad y la humanización en la atención.
6. Fortalecer el sistema Integral de Garantía de Calidad y generar una cultura organizacional del autocontrol, buscando el mejoramiento continuo de los procesos y el fortalecimiento de la imagen corporativa de la ESE.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 9 de 20

3. De los Valores, Principios Éticos de los servidores públicos y de Gestión como entidad pública

VALORES

1. Amor: Trabajamos con compromiso y vocación de servicio
2. Alegría: Disfrutamos lo que hacemos, brindamos una sonrisa a pesar del dolor
3. Tolerancia: Respetamos la diferencia
4. Responsabilidad: Asumimos las consecuencias de nuestros actos
5. Transparencia: Actuamos con honestidad, limpieza y sinceridad
6. Austeridad: Cuidamos los bienes públicos como sagrados

PRINCIPIOS

1. Dignificamos a nuestros colaboradores respetando y valorando su trabajo
2. Garantizamos una atención segura, equitativa, participativa y humanizada a nuestros usuarios.
3. Cuidamos la vida con dedicación, amor y alegría
4. Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible
5. Los bienes públicos son sagrados
6. El autocontrol direcciona el desempeño ético y el mejoramiento continuo.
7. La gestión institucional se enmarca en la excelencia, la eficiencia y la eficacia

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN COMO ENTIDAD PÚBLICA:

- Los dineros del Hospital son públicos y por lo tanto son sagrados
- La gestión pública del Hospital es transparente
- El Hospital rinde cuentas de todo lo que hace, con quien lo hace, cuando lo hace, como lo hace y por cuanto lo hace.
- En el Hospital no se aceptan transacciones de poder político con intereses burocráticos o económicos.
- El ejemplo del equipo directivo es la principal herramienta pedagógica de transformación.
- La gestión del Hospital está basada en un proceso planificador técnico que cumple el ciclo del planear, hacer, verificar y actuar, se evita a toda costa cualquier improvisación.
- Las relaciones con todos los grupos de interés son abiertas y claras
- El interés institucional prevalece sobre los intereses particulares
- Las personas que prestan sus servicios al Hospital son honestas, capaces y comprometidas con la institución

4. De la interacción con grupos de Interés

	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 10 de 20

Grupos de interés: Hace referencia a entidades, grupos o personas con quienes el Hospital tiene contacto y establece una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objeto social. El Hospital reconoce entre otros y como sus principales grupos de interés los siguientes:

GRUPOS DE INTERÉS DE LA LA EMPRESA.

La empresa reconoce dos grupos de interés, con quienes tiene contacto y establece relaciones de mutuo beneficio para lograr su objetivo social, el primero es la relación de usuarios-clientes-comunidad, clasificados como los clientes externos, y el segundo corresponde a los clientes internos que se relaciona con los funcionarios de la E.S.E.

Clientes externos:

- Usuarios: son los pacientes y sus familias para quien va dirigido todo el esfuerzo de los servidores y colaboradores para satisfacer sus necesidades y expectativas.
- Empresas administradoras de planes de beneficio: Empresas con las que se tiene negociaciones directas, para obtener rentabilidad económica y recursos propios, sin dejar de lado los principios éticos y de transparencia.
- Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS): se mantienen relaciones de respeto y colaboración para agilizar la atención en red, logrando oportunidad en la referencia y contrareferencia de los pacientes que requieren diferentes servicios fuera de la E.S.E.
- Proveedores y Contratistas: quienes prestan un servicio a la E.S.E. a través de sus ofertas de insumos, bienes o información. Contratación que se establece dentro de todas las normas y leyes vigentes.
- Comunidad: La E.S.E. Hospital Nuestra Señora de la Candelaria esta dispuesta a trabajar por toda la comunidad guarneña, respetando su entorno urbano y rural para lograr objetivos comunes.
- Asociación de usuarios: representa a los usuarios que utilizan los servicios del hospital para que se les garantice un servicio de buena calidad, oportuno y trato digno, de lo contrario se recibirán sus reclamos, sugerencias e inquietudes.
- Instituciones educativas-universitarias: las relaciones académicas se aprecian por el intercambio de conocimiento entre los profesores y practicantes que nos visitan para el manejo de las diferentes enfermedades. El recibir a las diferentes enfermeras y médicos que realizan el año rural para guiarlos en su vocación de servicio.

 <p>E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA Nos inspira cuidar tu vida</p>	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 11 de 20

- Organismos de control y vigilancia: El Gerente y su Equipo Directivo mantienen buenas relaciones con los entes de control, y prestos a recibir las recomendaciones dadas para implementar las acciones de mejoramiento que surgen de su labor de auditoria y evaluación.
- Organismos de control político: La empresa por su labor social tiene continuo contacto con los organismo politicos municipales y departamentales para cumplir como entidad pública:

Alcaldía de Guarne
Ministerio de Salud y Protección Social
Dirección Local de Salud
AESA – “Asociación de Empresas Sociales del Estado”
COHAN- “Cooperativa de Hospitales de Antioquia

Clientes internos

- Funcionarios: son todas las personas que trabajan en la E.S.E. y tienen la responsabilidad de cumplir una labor de apoyo asistencial o administrativo. La empresa adopta normas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral en las relaciones de trabajo a través del Comité de Convivencia Laboral, logrando un ambiente laboral en armonía.
- Sindicato: En la empresa existe un sindicato, con el cual se negocia la convención colectiva de los trabajadores oficiales y acuerdo laboral para empleados públicos.

5. De la Responsabilidad Social Empresarial

Se define y despliega la Responsabilidad Social como el conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente, adoptada voluntariamente por la ESE más allá del cumplimiento de la norma, para el mejor cumplimiento de su objeto social. Los ámbitos de responsabilidad social empresarial con los cuales se compromete el Hospital son los siguientes:

- 5.1. Compromiso con el desarrollo y bienestar del talento humano y su grupo familiar: Las políticas y programas para el desarrollo y bienestar de los empleados trascienden en la mejor atención de los usuarios objeto de prestación de servicios del Hospital. La E.S.E. observa a sus empleados en un contexto integral, por lo cual, desarrolla programas de extensión a la familia en educación, recreación y salud.
- 5.2. Compromiso con el desarrollo sostenible: El Hospital garantiza un desarrollo sostenible, entendido éste como el enfoque en el que la institución realiza actividades que se pueden sostener o renovarse a largo plazo. El desarrollo sostenible se fundamenta en la premisa: “satisfacción de necesidades en el presente sin comprometer la capacidad para satisfacer las necesidades de las generaciones futuras”. La política y programas de protección del medio

 <p>F.S.F. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA Nos inspira cuidar tu vida</p>	<p>CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO</p>	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 12 de 20

ambiente en el Hospital fundamentan este compromiso

- 5.3. Compromiso con el Respeto a los Derechos Fundamentales y la adherencia a sus deberes: El Hospital manifiesta su indeclinable respeto a los derechos fundamentales y no exime de atención a ninguna persona debido a su raza, creencias, religión, situación económica u orientación política. Para la atención en el Hospital prima la defensa y cuidado de la salud y la vida por encima de intereses o necesidades económicas.

Derechos de los pacientes:

- a) Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad
- b) Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno
- c) A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante
- d) A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud
- e) A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley
- f) A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos
- g) A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del l'il paciente o en los casos previstos en la ley, ya poder consultar la totalidad de su l' historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma;
- h) A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer
- i) A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos
- j) A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad

	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 13 de 20

- k) A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que ~ sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine
- l) A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la la administración de la institución, así como a recibir una respuesta por escrito
- m) A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos
- n) A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley
- o) A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento
- p) A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación de
- q) Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

Deberes de los pacientes:

- a) Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad
- b) Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención
- c) Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas
- d) Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud
- e) Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema
- f) Cumplir las normas del sistema de salud
- g) Actuar de buena fé frente al sistema de salud

	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 14 de 20

h) Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del Servicio

i) Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

5.4. Compromiso con el desarrollo del talento humano en salud y la gestión del conocimiento: El Hospital apoya el desarrollo del talento humano en salud, a través de relaciones con instituciones educativas idóneas las cuales tienen en el Hospital un centro de prácticas para el logro de las competencias de estudiantes de las áreas de la salud y sus especialidades. Igualmente y fruto de la experiencia corporativa, el Hospital promueve y realiza investigación para la generación de conocimiento en sus procesos de atención en salud y como aporte al desarrollo científico nacional e internacional.

6. De las Políticas, procesos y características de buen gobierno para la Gestión Institucional

- De las Políticas:

En el Hospital las políticas definidas y adoptadas señalan las directrices y marco de actuación para el cumplimiento idóneo, ético, eficiente, eficaz y efectivo de los fines públicos misionales encomendados a esta institución. Estas políticas están desplegadas en la organización y son herramienta de primer orden para la gestión y prestación de servicios de salud que el Hospital realiza.

En este propósito, el Hospital Nuestra Señora de la Candelaria tiene formuladas las siguientes políticas:

- Política Integral de Calidad
- Política de Seguridad del Paciente y Gestión de Riesgos
- Política de Información
- Política de Humanización
- Política de Talento Humano
- Política de Responsabilidad Social
- Política de Cultura Organizacional
- Política de Docencia Servicio
- Política de Gestión de Tecnología
- Política de Medicamentos
- Política de Estilos de Vida Saludable

- Del liderazgo con transparencia:

Es decisión del alto nivel directivo de Hospital el ejercicio de un liderazgo efectivo en el cumplimiento de su objeto social, mediante decisiones y acciones

	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 15 de 20

desprovistas de intereses particulares para el desarrollo de una gestión con total transparencia, acorde con el Código de Ética que rige para la operación del Hospital.

- Del proceso de meritocracia:

El Hospital implementa procesos de selección transparentes para asegurar el enganche de un equipo directivo que cumpla con los mas altos estándares de idoneidad, en busca de fortalecer sus procesos y resultados de gestión. En todo caso, el nombramiento de funcionarios públicos en el Hospital no responde a transacciones, presiones o favores de tipo político o económico.

- Del trabajo en equipo:

En el Hospital se generan condiciones para el trabajo en equipo en busca de la excelencia en la prestación del servicio, desplegando los objetivos y resultados comunes de la organización y reconociendo la importancia de los aportes individuales de empleados, trabajadores y colaboradores en el cumplimiento de los fines institucionales.

- Características del comportamiento, actitud y cuidado de la imagen corporativa de directivos, empleados y trabajadores del Hospital:

Todas las actuaciones de quienes están vinculados al Hospital, deben ser coherentes con los principios y valores del Código de Ética y Buen Gobierno. El cumplimiento de los compromisos adquiridos y de la palabra, hace parte del deber ser en la institución.

En la institución se define la austeridad como el manejo racional de los recursos, es un valor complementario en las actuaciones de todos los servidores y colaboradores.

La protección y defensa de los bienes del Hospital, es un deber fundamental que implica la adopción de medidas de seguridad y control establecidas para proteger los recursos de la Institución.

Los funcionarios del Hospital deben suministrar información a quien la solicite, salvo aquella que tenga reserva o confidencialidad acorde con la normatividad vigente y atendiendo al derecho por el respeto de la autonomía de las personas.

Todos nuestros usuarios reciben un trato respetuoso y la atención es amable y oportuna; brindamos información clara identificando la necesidad de los solicitantes y ofrecemos soluciones a nuestro alcance a las peticiones recibidas.

El manejo del conflicto es una oportunidad de mejora y crecimiento en los procesos y relaciones institucionales; la comunicación directa y respetuosa, siguiendo y agotando los conductos regulares, es el mecanismo que se utiliza

	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 16 de 20

en el Hospital para su resolución.

Ningún Directivo puede aprovecharse de su posición jerárquica para obtener ventajas o beneficios en su favor, familiares o terceros.

Ningún funcionario puede aceptar obsequios u otro tipo de ventajas provenientes de los proveedores del Hospital o de terceros interesados en convertirse en proveedores.

La presentación personal refleja la imagen institucional, respeto por el paciente y la familia. Cada uno de los funcionarios representa el Hospital y por ello deben enaltecer su imagen; en los espacios y áreas de atención clínica y administrativa, los servidores deben estar adecuadamente presentados de acuerdo con las normas definidas por la institución y debidamente identificados.

- De los procesos de control interno, revisoría fiscal y las relaciones con los agentes de control externo:

El control interno: La institución implementa y desarrolla el Sistema de Control Interno en cabeza de su representante legal y lo despliega en la organización como estrategia de mejoramiento, eficiencia y eficacia en todos sus procesos. La cultura del autocontrol se promueve y evalúa con periodicidad en todos los servicios a través de auditorías internas y visitas de calidad. El Comité de Coordinación de Control Interno, integrado por la alta dirección, evalúa el sistema y toma decisiones para su mejoramiento.

La revisoría fiscal: El Hospital cuenta con una Revisoría Fiscal independiente designada por la Junta Directiva, ella ejerce funciones de control fiscal, asesora a la Junta y rinde informes a los organismos de control competentes, de acuerdo con la ley y reglamentación vigente; su actuación es fundamental para asegurar que los estados y situación financiera del Hospital cumplen con la normativa en la materia. La Junta Directiva selecciona la empresa proveedora de servicios de Revisoría Fiscal a través de convocatoria pública y en la cual solo podrán participar personas jurídicas legalmente constituidas y que llenen requisitos para su ejercicio.

- De la disponibilidad de la información para la rendición pública de cuentas: El Hospital garantiza la disponibilidad, oportunidad, integridad y fiabilidad en la información requerida por los organismos y entidades de control y vigilancia en su función constitucional y legal. Las actividades de auditoría externa que realicen estas entidades son recibidas con agrado como una oportunidad de mejoramiento. En desarrollo de estos procesos de auditoría externa el Hospital recibe y tiene relación directa con la Personería Municipal y la Procuraduría, la Contraloría General de la República, la Contaduría General de la Nación, la Superintendencia Nacional de Salud, en sus competencias el Ministerio de Salud, la Secretaria Departamental de Salud de Antioquia y la Dirección Local de salud de Guarne y en la relación contractual las auditorías externas de Aseguradores y otros en los cuales se convenga este requisito.

 <p>E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LA CANDELARIA <small>Nos inspira cuidar tu vida</small></p>	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 17 de 20

La ESE es respetuosa, acata y recibe con agrado los mecanismos de participación ciudadana para ejercer control social en las instituciones públicas; así entonces el Hospital facilita y promueve la participación de la comunidad en su Junta Directiva, mediante la organización de su Asociación de Usuarios y a través de la representación y participación en el Comité de Ética Hospitalario.

7. Del Conflicto de Intereses

Definido como las situaciones en virtud de las cuales el Gerente o un servidor público de la E.S.E Hospital Nuestra Señora de la Candelaria que deba tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el beneficio de la respectiva entidad y su interés propio, de su familia o de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos tres últimos se beneficiaría patrimonialmente, para sí o para el tercero, desconociendo un deber ético o legal u obteniendo así un provecho de cualquier tipo que de cualquier otra forma no recibiría. Así entonces, la E.S.E Hospital Nuestra Señora de la Candelaria de Guarne se compromete a implementar y desarrollar una política de conflicto de intereses y se consideran prácticas prohibitivas para el Gerente, servidores públicos o contratistas del Hospital las siguientes:

- Recibir remuneración y cualquier otro tipo de compensación en dinero o en especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado al Hospital o a sus grupos de interés.
- Utilizar o suministrar a terceros información confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con el Hospital, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generarán burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica. Los servidores públicos de la E.S.E Hospital Nuestra Señora de la Candelaria de Guarne tienen como deberes los expresos en la norma y en especial los contenidos en el artículo 34 de la Ley 734 de 2002 y en el Código de Ética; sin perjuicio de las prohibiciones sobre conflicto de intereses contenidos en la Constitución, la Ley, las Ordenanzas y los Acuerdos, además de aplicar las siguientes reglas en su comportamiento diario:
- Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses del Hospital.
- Abstenerse de realizar actividades que atenten contra los intereses del Hospital.
- Abstenerse de gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y el Código de Ética, se pueda considerar que infringen los intereses del Hospital.
- Abstenerse de utilizar su posición en el Hospital o el nombre del mismo para

	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 18 de 20

obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.

- Abstenerse de entregar dádivas a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- Abstenerse de utilizar los recursos del Hospital para labores distintas de las relacionadas con su actividad; por ende tampoco podrán encausarlos en provecho personal o de terceros.
- Abstenerse de aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o en especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con el Hospital, o de personas o entidades con las que se genere cualquier clase de compromiso no autorizado.

8. Control de Gestión

- Evaluación de los planes de desarrollo y de acción:

El Hospital elabora su Plan de Desarrollo y Establece los mecanismos necesarios para articularlo con el Plan de Desarrollo Municipal.

El Hospital formula cada año su Plan de Acción y realiza evaluación mensual de avance y control de resultados mediante indicadores. La Gerencia integra los avances de Cumplimiento del Plan de Desarrollo a la rendición de cuentas de la Alcaldía Municipal, publica en su página web, envía a entidades de control y presenta en sesión pública de rendición de cuentas semestral, los avances y resultados de gestión respectivos.

- Acuerdos de Gestión:

Es una estrategia institucional, que permite establecer entre el Gerente y personal directivo de libre nombramiento y remoción, compromisos y resultados frente a la visión, misión y objetivos estratégicos. El acuerdo debe permitir la definición de acciones estratégicas, promover el cumplimiento eficiente, eficaz y efectivo de los planes, programas, políticas, proyectos y metas, para ello se debe conocer el proceso de planeación institucional, a través del cual se establecen las orientaciones del Hospital de mediano y largo plazo. Una vez formalizado el acuerdo de gestión se realizan seguimientos permanentes con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos pactados y pueden realizarse los ajustes que se consideren necesarios y determinar posibles acciones de mejoramiento. Al finalizar el período de vigencia del acuerdo, se efectúa una valoración para determinar y analizar el porcentaje de logro en el cumplimiento de los compromisos y resultados alcanzados, con base en los indicadores determinados.

- Evaluación de la apropiación del Código de Ética y de Buen Gobierno:

El Hospital adopta como metodología la evaluación del conocimiento y aplicación de los principios del Código de Ética y Buen Gobierno a través de auditorías internas realizadas a los servicios y las visitas de calidad, en ellas se aplican por muestreo aleatorio listas de chequeo que dan como resultado indicadores de

	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 19 de 20

conocimiento.

- Evaluación de grupos de Interés frente al conocimiento y práctica del Código de Ética y de Buen Gobierno en el Hospital:

Mediante encuestas de conocimiento y satisfacción de procesos de atención, de adjudicación, de evaluación de relaciones, se evalúa la percepción e imagen que tienen terceros con respecto a las prácticas de ética y buen gobierno en el Hospital.

9. Mecanismos de difusión y socialización del Código de Ética y Buen Gobierno

El hospital adopta los siguientes mecanismos de carácter permanente y continuo para la difusión de su código de ética y buen gobierno:

- Con servidores y colaboradores: las jornadas de inducción, reinducción, reuniones de personal, reuniones de líderes, las visitas de calidad a los servicios y las estrategias lúdicas de aprendizaje serán claves para el despliegue en este grupo de personas.
- Con proveedores y contratistas: todo contacto con proveedores y contratistas será una oportunidad para desplegar y practicar los principios éticos y de buen gobierno del hospital. A través de cada convocatoria realizada se hará énfasis en estos principios que reglan el comportamiento del hospital.
- A través de medios masivos de comunicación: la página web, la intranet, la emisora comunitaria, el voz a voz, las redes sociales y toda publicidad o medio que utilice el hospital serán espacios en donde se despliegue el código de ética y buen gobierno.
- A través de espacios comunitarios: grupos de alianza de usuarios, capacitaciones con los diferentes grupos organizados que tiene la institución, rendiciones de cuentas en el concejo municipal y actividades rurales programadas por la institución.

	CÓDIGO ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO	Código: 1110-18-36
		Versión: 02
		Fecha de actualización: Enero de 2017
		Página 20 de 20

<i>DESCRIPCIÓN</i>		<i>FECHA</i>
<i>Elabora: Comité de Ética, Medica</i>		<i>Mayo de 2017</i>
<i>Revisa:</i>		
<i>Aprueba:</i>		
<i>Acto administrativo:</i>		
<i>CONTROL DE ACTUALIZACIONES</i>		
<i>Versión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Cambios</i>
02	Enero 2017	<i>Se ajusta de acuerdo a los requerimientos de la resolución 2003 de 2014, se anexan los cuidados en el hogar para entregar al paciente.</i>